

S・V 羅針盤のない航海



川崎 二三彦

【4】ケース進行管理

有給休暇

ところで、新たな赴任地で驚かされたのが、A 児童福祉司の勤務態様だ。虐待への対応に追われる現在ならば、到底間尺に合わないように感じられるが、児童虐待防止法も制定されていなかった頃の小さな職場のことだ。「ここでは多少大目に見てもらっていたのかな」と、今さらながら考えたりもしたが、もちろん、当時もそんなに大らかな状況だったわけではなく、日誌には、他職員の声も拾いつつ、自らの福祉司経験と比較しながら、課長として途方に暮れる姿があった。書きにくいことではあるが、すでに 20 年近く前のこと、時効だと割り切って、日誌を引用しよう。

7月2日。赴任して2か月目が始まった。と、A 福祉司から年休の連絡が入った。彼は昨日も午後から休暇を取得していたのだが、今日も休むという。この日、午前中は月例の職員会議と相談判定課の週1回のミーティングが予定されていて、午後からは定例のケース会議だった。彼も会議に上程しているのだが、「年休は権利だからやむを得ないか……」と思っていたところへ、〇〇養護学校^{*1}の教師からA 福祉司宛てに電話がある。

「養護学校の先生が『今日そちらに行く予定の子どものお伝えしたいことがある』とおっしゃっていますが……」

電話を受けた職員が、こんな報告をしてくる。

「えっ、面接？ だって彼、年休でし

よ」

慌てて再度確認してもらおうと、どうやら確定的なことではなくて“行くかもしれない”というレベルの約束だったらしい。とにかく、もしも来所したら私が対応することに決めたのだが、結局この日は保護者が現れず、胸をなで下ろした。他方、電話対応した職員は慣れた様子で受け答えしていたから、一番慌てたのは私だったかも知れない。

考えてみると、いわゆる「夏休み」が取得できる期間が7月1日から始まっていた。A 福祉司は、それを待っていたかのように、1日、2日と連続して夏季休暇を申請しているのもであった。

彼の勤務状況に驚かされたのか、日誌には、その後もいろいろエピソードが書かれている。

翌日の3日は金曜日だったが、次のような記載があった。

この日 A 福祉司は、自宅から直接出張先に向かった。帰庁してしばらく所内業務をしていたが、2時半頃になると、「午後は夏休みにする」と言って退庁する。

ところがその後、彼への電話がたくさんかかってくる。他の福祉司が対応するのだが、昨日の〇〇養護学校からは、次のような内容が……。

「昨日も連絡をした子どもさんのことです。本日 A さんが出勤したら、連絡がほしいと伝言していたんですが、週明けではちょっと間に合わないと思うので、

*1 現在の特別支援学校

できれば……」

「すみません、今は A と連絡ができないのですが、明日の土曜にでも学校へ連絡するよう伝えます」

電話に出た福祉司の応答である。A 福祉司がこんな形で職場を空けてしまい、電話対応など、他の職員が何かとカバーしていることは明らかだが、かといって A 福祉司に土曜日まで仕事をさせるのは、私としては気が引ける。

その電話が終わってしばらくすると、今度は当の母親が電話してきた。

「子どもが家を飛び出して何度も警察に探してもらっています。これ以上は限界で、学校の寄宿舎を利用したいと考えていたのですが……」

本ケースについては、過日、当該児童を診察した医師からも電話が入っていたことがわかった。

母は、今日来所するつもりだったようで、慌てて A 福祉司の不在を説明し、今後の対応について了解を得た。

一段落し、あらためて彼が記載している児童記録票を見ると、とても十分とは言えない内容だった。少々嫌みかなと思いつつ、本日の出来事を、私ならこう書くという、いわばお手本のつもりで児童記録票に記載し、彼の机の上に置いておく。

文化？

ここで、本事例のその後の経過を見ておこう。

母親は、知的障害児施設(当時の名称)への短期入所^{*1}を希望したというのだが、この相談について、A 福祉司は母に「(候補となる)知的障害児施設が OK と言えるなら可能です」と回答した上で、そのためには実際に子どもを見てもらう必要があるからと、施設に電話して母子の訪問日程を決めたというのである。

A 福祉司もその場に同席するつもりだと

はいうものの、彼にとっても、その場が母子と初対面になるというのだ。

「まずは児童福祉司が母親から十分話を聞き、家族の事情や本人の状態をきちんと把握した上で、その必要性を認めるなら、緊急性なども判断して施設側にきちんと依頼するなど、児童相談所として責任を持って対処すべきではないのか」

インテーク面接も所内会議も飛ばし、施設と保護者任せのような形で話が進んで行くことに疑問や不安が高じ、「心臓が高鳴ってしまう」と私は日誌に書いていた。

同時に、次のような疑問も湧いてきた。

「彼によらず、ここの児童相談所では、こういうやり方が当たり前になっているのだろうか？」

というのは、前号で書いた緊急の養護相談のことが脳裏に残っていたからだ。あの事例では、相談の電話が入った段階で、担当児童福祉司が保護者との面接を経ないまま施設に打診しており、「私のセオリーでは、保護者から直接話も聞かないうちに施設の打診はしない」と述べたはずだ。A 福祉司は、自身も同席するとはいえ、いきなり母子を施設に行かせようとしているのだが、先の事例とどこか似ているような気がして、こうしたやり方が、当児童相談所の文化なのかと疑ったのであった。

ケース進行管理会議

それはともかく、A 児童福祉司のこうした動きを見るにつけ、課長たる私の任務として、ケースの進行管理が重要であることを否応なく認識させられた。

さて、あらためて日誌を見ると、赴任した6月には、すでにケース進行管理会議が行われていた。受付相談員が、各児童福祉司ごとに担当ケース一覧表を作成し、施設入所ケース、在宅ケースに分類し、在宅ケ

*1 この当時は、障害児施設への短期入所(ショートステイ)は、児童相談所が相談窓口になっていた。

ースは、「継続指導」や「児童福祉司指導」等すでに援助方針が決まっているものと、受理はしたものの、まだ方針が決まっていない「調査継続(未処理)」ケースに分けて示してくれている。最初の進行管理会議の様子を、日誌で振り返ってみよう。

確かに一覧表があると全体を俯瞰するのに便利。今手元に資料がないので正確には言えないが、いくつか疑問があった。たとえば、A 福祉司が「実質的には1年前にすでに終わっているが、処理上はまだ残っている」と報告するケースが目立つのだ。また、主訴と相談種別が一致していないように思われるケースもあった。種別などは統計上の単なる事務的なことと考えているのかも知れないが、実はそうではないはずだが……。

ここでも A 福祉司の名前が登場している。担当者として「相談終了している」と判断しているのであれば、速やかに援助方針会議に提出し、所全体でそれを確認の上、児童記録票に記載して決裁に回さなければならない。会議に上程すれば、場合によっては、「終了する前に再度保護者と連絡すること」とか、「関係機関からの情報を確認すること」などが求められることもあろう。児童相談所運営指針にも「児童相談所の職員が受け付けた相談は、すべて児童相談所の責任において対応すべき相談である。そのため、巡回相談、電話相談等において1回限りで終了した相談についても、児童相談所全体でその妥当性について確認する」「援助方針会議は、原則として受理会議後、児童相談所が相談援助活動を行うこととしたすべての事例の援助について検討を行う」などと述べられており、彼が受けている相談も、決して彼個人の相談ではない。組織としての判断が1年間もなされず放置されているのであれば、たとえ相手との関係で特段の問題が

生じていなくとも、ある意味ではケースの私物化と言わざるを得ない。と、今さらこんなことを書いても、課長であった当時の私が、それにどう対処したかが問われるだけであって、まさに天に唾する類いのことと言わざるを得ない。

私のケース管理

恐縮だが、ここで私の児童福祉司時代のケース管理の方法について、記憶をたどりながら記してみよう。

9年あまりの児童福祉司時代のうち、8年間は行政職から来た T 課長の下で働いていたこと、他方、私にはすでに心理職として10数年の児童相談所経験があったこと、そのせいもあって T 課長が臨床的な問題にほとんどタッチしなかったことは、すでに「連載【1】前史」で記載した。そのため、担当ケースの進行管理は、自ら行うしかなかったというほかない。

では、どのようにしていたのか。前任者から、担当ケース一覧表とともに児童記録票を受け取り、引き継ぎが終わると、緊急対応を求められるものや、定期的な面接を続けるケースなど、順次面接や訪問などを始めたが、中には、相談が停滞していたり、施設入所ケース、特に長期にわたって障害児施設に入所しているケースなど、大きな動きもなく施設に対応を任せて時間だけが経過するようなケースもあった。

とはいえ、これら全てが私の担当なのである。日々の対応に追われつつも、全ケースが適切に援助されるよう個々の事例についてケースワークデザインを描くこと、また全ケースを俯瞰して自らのスケジュールを調整する、いわば児童福祉司活動のマネージメントが必要であることを自覚するのに、時間はかからなかった。

そこで私は、いつのまにか、2か月に1回程度の割合で、小会議室にこもるようになった。そこには、担当ケース一覧表とあ

わせて全ての児童記録票を持ち込み、1例ずつ、現状と当面の方針を確認していくのである。こうしていると、重症心身障害児施設(当時の名称)に長期で入所している成人など、担当者は次々に代わっていくのに大きな動きもなく、表紙カバーだけが赤茶けていくようなケースがあることにも気づかされる。

「こちらも十分なことができていないからなあ」

そういう時は、せめてもの罪滅ぼしに、カバーを新しくして心機一転しようとしたこともあった。それはともかく、このように全ケースをチェックして、ペアを組む心理職と打ち合わせをしたり、しばらく連絡が取れていないケースに電話を入れ、面接や訪問の段取りを立てていく。こうして、個々の事例の進行管理と合わせて、自らの動きについても自らマネジメントするよう努力していたのである。

では、他の児童福祉司はどうであったのか。本来ならば、相談係長を兼務していた私が、課長に成り代わってケース進行管理を担わなければならなかったはずだが、私自身が地域を担当していたこともあり、十分なことができない。結局、彼らも私と同様、自分なりのやり方で自らのケースを管理していたものと思われる。換言すれば、前任地の児童相談所では、組織的なケース進行管理が不十分だったと言っていだろう。

とはいえ、記憶にある限り、このような進行管理でケースに漏れが生じることは一度もなかったはずだ。というのも、職場には受付相談員がいて統計関係のチェックをしており、動きが止まっていたり書類が回ってこないなど、気になるケースについて

は適宜児童福祉司に声を掛けていたし、時にはこちらから確認、照合して、漏れを防いでいたからだ。

「この地域を担当する児童福祉司は、日本全国どこを探しても、私以外にはいない」
 こういう自覚があったので、一度受けた相談を、それが順調に進むかどうかは別として、少なくとも忘れるなどということは、あり得ないのであった。

問題その1-MS-DOS

さて、話を元に戻そう。課長としてケース進行管理会議に出てみると、日誌にも書いたように、受付相談員が管理している各福祉司ごとの担当ケース一覧表は、大変便利であることがわかった。

ところが、数か月後……。

パソコンによるケース進行管理がうまく使えない。何故かという、データ管理が Windows 上のシステムではないからだ。困って操作を前任の課長である S 氏に尋ねたら、「月曜日が空いているので、その時そちらに行く」という。それはそれでありがたいのだが……。

実はこのシステム、すでに異動して他の児童相談所で相談判定課長をしていた S 氏が、今はもう忘れ去られ、販売もされていないようなデータ管理ソフト「The CARD」を使って設計し、導入したものだ。ただし、Windows が登場する前の MS-DOS 時代に設計されていたため、この時にはすでに不都合が生じていた。簡単に言えば、当時の全ての児童相談所の統計システムのメンテナンスや技術指導が彼にしかできないという問題だ^{*1}、加えて、彼も

*1 その後、日々強まる要望をふまえ、S 課長は膨大な時間を割いて、データベースを MS-DOS から Windows に移行させている。まさに驚嘆すべき作業だが、だからといってメンテナンスを彼が一手に引き受けるしくみは変わらず、その後(私の退職後)、京都府は予算を組んでデータ管理システムを再構築したのではなかっただろうか。

公務員であり、いつ児童相談所から異動するかわからないという危惧もあった。

「そこまでしてもらわないでほしい」と返答したものの、本来業務を縫って、彼が来てくれた。私にすれば、MS-DOSを使うのは、オートマチック車にしか乗れないドライバーが、マニュアル車を運転するようなもの。ケース進行管理システムがうまく使いこなせないという支障があるので、助かるのは事実であった。

パソコンの前に座る S 課長の作業をしげしげ見ていると、このシステムに対して彼が深い愛着を持っていることがよくわかる。ただし、私の MS-DOS 理解は何ら進歩していないので、依然としてこのシステムを縦横に使うことができない。

さまざまな形でケース進行管理を行う必要を痛感していた私にとって、問題は依然として未解決のままなのであった。

問題その2ー欠席

ケース進行管理を行うにあたっては、もう一つ問題があった。たとえば8月の進行管理会議を記録した日誌。

今日は午前中が課会議。まずはケース進行管理だが、みんなが指摘する肝心の A 福祉司がお休みで、他のメンバーは若干不満気味。

また10月も……、

課会議。A 福祉司が年休で、他の福祉司から不足が出る。「ケース進行管理は彼のためにこそ必要なのに……」と。
 昨日、新しくプリントした進行管理表を全員に配布しておいたので、これをいやがっていた彼には、プレッシャーだったのかも知れない。
 「進行管理は明後日のミーティングの時にいきます。今日は所用で休みます」
 こんな伝言が、受付相談員に残されて

いた。彼も進行管理を気にはしているのだろう。それはさておき、彼の年休の残りは、これで2日のみとなった。

そして11月には……

ケース進行管理について。課会議が飛んでしまったので、この日実施することになっていたのだが、ケース関連であれこれ動きがあって全員から報告を受けることができない。そのため、(結果的には) A 福祉司の分だけを行うことになったのだが、調査継続(未処理)になっているケースのうち2件を、「思い当たらない」という。

「思い当たらない」という事例がどのようなもので、実際に彼が失念していたかどうかは、今となっては不明だが、仮に忘れていたとしたら、それこそケース進行管理の必要性はいや増すと言えよう。

ただし、A 福祉司の場合、進行管理会議が重荷になって、貴重な年休を、この日に当てて使っている可能性もあろう。いくら会議を開いても、欠席されるのでは管理が不十分とならざるを得ないではないか。

私には、MS-DOS で作成された進行管理一覧表を手の内に入れることができない焦りと、せつかくの進行管理会議からすると抜け落ちていく福祉司への対応という2つの問題に対する解決策が求められているのであった。(つづく)

本稿は、「児童虐待防止法」制定、施行の前後、筆者が児童相談所の相談判定課長時代に書き付けていた個人的業務日誌を改めてひもとき、現時点で振り返ろうとするものである。

* 題名を click すると本文へジャンプします。

これまでの連載	序 (1) 前史 (2) 最初の1か月 (3) ソーシャルワークの手順
---------	--